

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2001-297180

(43) Date of publication of application : **26.10.2001**

(51)Int.Cl. G06F 17/60
G06F 13/00

(21)Application number : 2000-112173

(71)Applicant : MERRWETH:KK

(22)Date of filing : 13.04.2000

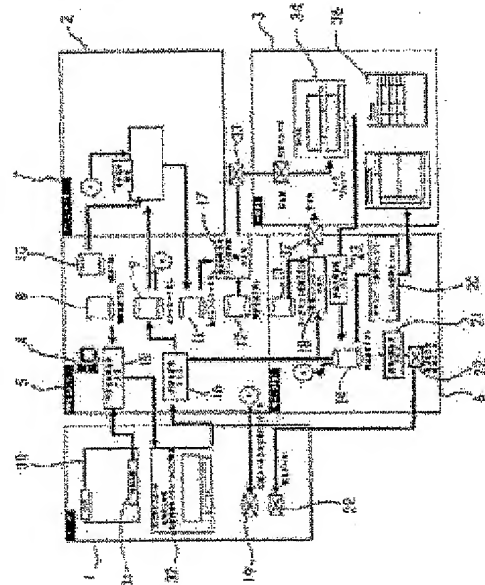
(72)Inventor : **NAITO HIROBUMI**

(54) SYSTEM FOR SUPPORTING ANSWER TO INQUIRY INFORMATION

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a system for supporting answer to inquiry information, with which an answer to inquiry information from a questioner can be speedily transmitted and transparency and reliability in the exchange of electronic mail can be improved.

SOLUTION: By clicking an inquiry field 31 provided on a home page, an input form is displayed on a display device connected to a computer to be used by the questioner. The inquiry information transmitted on the input form by the questioner is distributed for each section and/or person in charge corresponding to contents and recorded on a first database 11 later. For the section or person in charge, the inquiry information recorded on the first database and an answer form are displayed on the display device. The answer is transmitted to the questioner by electronic mail 22.



(11)特許出願公開番号
特開2001-297180
(P2001-297180A)

(43)公開日 平成13年10月26日(2001.10.26)

(51) Int. Cl. ⁷	識別記号	F I	データコード(参考)	
G 0 6 F 17/60	1 7 2	G 0 6 F 17/60	1 7 2	5 B 0 4 9
13/00	3 5 5	13/00	3 5 5	5 B 0 8 9
	6 0 5		6 0 5 F	

審査請求 未請求 請求項の数6 OL (全 16 頁)

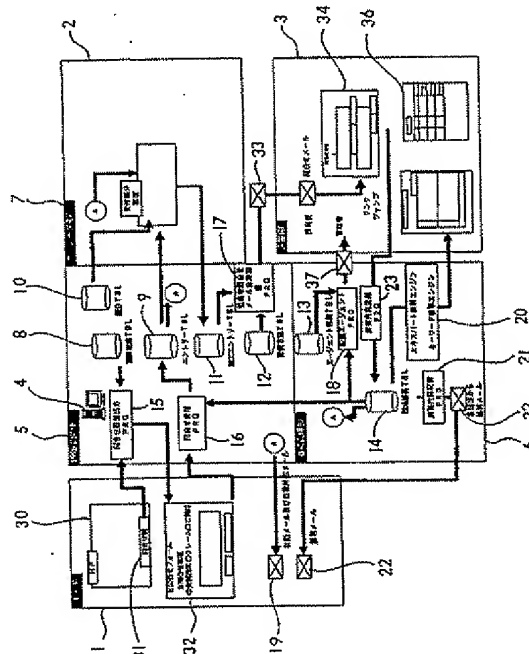
(21)出願番号	特願2000-112173(P2000-112173)	(71)出願人	500171936 株式会社メルウェス 愛知県名古屋市中区新栄二丁目2番1号
(22)出願日	平成12年4月13日(2000.4.13)	(72)発明者	内藤 博文 愛知県名古屋市中区新栄二丁目2番1号 株式会社メルウェス内
		(74)代理人	100094156 弁理士 稲葉 民安
		Fターム(参考)	5B049 CC02 CC31 DD01 DD05 FF03 FF04 FF09 GG04 GG07 5B089 GA11 GA21 GB01 GB04 JA22 JA31 JB22 KA05 KC32 LA07

(54) 【発明の名称】 問合せ情報に対する解答支援システム

(57)【要約】 (修正有)

【課題】質問者からの問合せ情報に対して、迅速に解答を送信することができ、電子メールによるやりとりに対して透明性及び信頼性を向上させることができる問合せ情報に対する解答支援システムを提供する。

【解決手段】ホームページに設けられた問合せ欄 3 1 がクリックされることにより、入力フォーム 3 2 を質問者が使用するコンピュータに接続された表示装置に表示する。質問者により上記入力フォームにより送信された問合せ情報を、該内容に応じて担当部署毎及び／又は担当者毎に振り分けた上で第 1 のデータベース 1 1 に記録する。担当部署又は担当者には、表示装置に上記第 1 のデータベースに記録された問合せ情報と解答フォームを表示する。上記解答は質問者に電子メール 2 2 により送信される。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 質問者がホームページを開設した企業等にネットワークを介して宛てた問合せに対して、企業等が電子メールにより質問者に解答する問合せ情報に対する解答支援システムにおいて、上記ホームページに設けられた問合せ欄がクリックされることにより、該ホームページに対応した入力フォームを質問者が使用するコンピュータに接続された表示装置に表示する手段と、

質問者により上記入力フォームに入力され且つ送信された問合せ情報を、該問合せ情報の内容に応じて上記企業等の担当部署毎及び／又は担当者毎に振り分けた上で読出可能な第1のデータベースに記録する手段と、

担当部署又は担当者には、少なくとも問合せがあった旨と、クリックされることによりコンピュータに接続された表示装置に上記第1のデータベースに記録された問合せ情報と共に上記企業等に対応した解答フォームを表示する接続部と、が記録された電子メールを送信する手段と、

上記解答フォームに入力され且つ質問者に電子メールにより送信された解答情報を、上記問合せ情報と共に読出可能な第2のデータベースに記録する手段と、を備えてなることを特徴とする問合せ情報に対する解答支援システム。

【請求項2】 前記企業等の担当部署又は担当者による解答情報が、前記質問者に電子メールにより送信される前段階において、少なくとも問合せ情報を受領し又はそれを示唆する旨が含まれた情報が、電子メールにより質問者に初動メールとして送信される手段を備えてなることを特徴とする請求項1記載の問合せ情報に対する解答支援システム。

【請求項3】 前記初動メールとして質問者に送信される情報の中には、前記企業等の担当者の氏又は担当部署を特定する情報が含まれていることを特徴とする請求項2記載の問合せ情報に対する解答支援システム。

【請求項4】 前記担当部署又は担当者に送信される電子メールには、該担当部署又は担当者によりクリックされることにより前記第2のデータベースに接続される接続部が設けられてなることを特徴とする請求項1、2又は3記載の問合せ情報に対する解答支援システム。

【請求項5】 前記担当部署又は担当者に送信された電子メールの送信時から起算して、前記企業等に応じて予め設定された時間が経過しても、該担当部署又は担当者から質問者に対する電子メールによる解答情報が送信されない場合には、少なくとも1回前記電子メールが該担当部署又は担当者に再度送信される手段を備えてなることを特徴とする請求項1、2、3又は4記載の問合せ情報に対する解答支援システム。

【請求項6】 前記担当部署又は担当者に送信された電子メールの送信時から起算して、前記企業等に応じて予

め設定された時間であって請求項5に記載された時間よりも長い時間が経過し又は該企業等に応じて予め設定された回数を超えて再度電子メールが送信された場合には、上記企業等の管理部署又は管理者にその旨が電子メールにより送信されることを特徴とする請求項5記載の問合せ情報に対する解答支援システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明が属する技術分野】 本発明は、ホームページにより提供された情報を元に、該ホームページを開設した企業又は団体に質問者が宛てた問合せ情報に対して、企業等が該質問者に対して電子メールにより解答する際に使用される問合せ情報に対する解答支援システムに関するものである。

【0002】

【従来の技術】 近年、インターネットやイントラネット等の広域コンピュータネットワークを介して接続されるホームページが多数開設され、これらのホームページには、企業や団体に関する情報、これらの企業や団体が提供している商品又はサービスに関する情報、さらには求人に関する情報等、あらゆる情報が掲載されている。そして、殆どのホームページには、質問者からのニーズや質問又は苦情（クレーム）等（以下、問合せ情報という。）をインターネットを介して受けるための手段が用意されている。

【0003】 したがって、特定のホームページを閲覧した質問者は、そのホームページを開設している企業や団体に対して、インターネット等を介して問合せ情報を送信し、一方、こうした質問者からの問合せ情報をインターネット等を介して受信した企業や団体は、電子メールを利用して、その問合せ情報に対応した解答を行い、必要な場合には、別途資料等を郵送している。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】 ところで、近年、パーソナルコンピュータの低価格化やインターネットの利便性の向上、或いは通信の高速化、記録媒体の大容量化、さらにはプロバイダーとの契約の簡易性等により、インターネットの利用者数は数年で急激に増加しており、今後さらに増加するといわれている。したがって、こうしたインターネットの利用者数の増大により、特定のホームページが閲覧される機会も大幅に増え、ホームページを開設している企業や団体に対してインターネットを介して送信される問合せの件数も日増しに多くなっている。

【0005】 しかしながら、こうした問合せの内容は、それぞれ千差万別であるばかりではなく、1件の問合せ情報でもそれらが複合的に混在している場合も少なくなく、質問者からの問合せ情報に対する解答が迅速に行われていないのが実情である。こうした企業等からの解答の遅れは、企業等のイメージを低下させるばかりではな

く、問合せ情報の中身が苦情である場合には、取り返しの付かない事態になり兼ねない。

【0006】また、企業等の側にとっては、担当者による解答の遅ればかりではなく、個々の解答内容の統一化や解答の質を向上させることも、重要な課題である。しかしながら、質問者に対する解答情報は、個々の担当者が電子メールを介して質問者に送信されることから、実際にどのような問合せ情報が質問者からなされ、その問合せ情報に対してどのような解答情報が送信されたかは、解答した担当者以外の者が後に正確に把握することは極めて困難である。しかも、担当者から電子メールで送信された解答情報は、送信後に改ざんされる場合も否定できず、質問者と担当者との間で行われた情報交換の経緯を、後に正確に把握することは事実上極めて困難である。

【0007】そこで、本発明は、質問者と企業等の担当者との間で、従来行われている問合せ情報と解答情報のやりとりが有する課題を解決するために提案されたものであって、質問者から送信された問合せ情報に対して、極めて迅速に解答情報を送信することができるとともに、電子メールによるやりとりに対して透明性及び信頼性を向上させることができる問合せ情報に対する解答支援システムを提供することを目的とするものである。

【0008】

【課題を解決するための手段】本発明は、上記課題を解決するために提案されたものであって、第1の発明（請求項1記載の発明）は、質問者がホームページを開設した企業等にネットワークを介して宛てた問合せに対して、企業等が電子メールにより質問者に解答する問合せ情報に対する解答支援システムにおいて、上記ホームページに設けられた問合せ欄がクリックされることにより、該ホームページに対応した入力フォームを質問者が使用するコンピュータに接続された表示装置に表示する手段と、質問者により上記入力フォームに入力され且つ送信された問合せ情報を、該問合せ情報の内容に応じて上記企業等の担当部署毎及び／又は担当者毎に振り分けた上で読出可能な第1のデータベースに記録する手段と、担当部署又は担当者には、少なくとも問合せがあった旨と、クリックされることによりコンピュータに接続された表示装置に上記第1のデータベースに記録された問合せ情報と共に上記企業等に対応した解答フォームを表示する接続部と、が記録された電子メールを送信する手段と、上記解答フォームに入力され且つ質問者に電子メールにより送信された解答情報を、上記問合せ情報と共に読出可能な第2のデータベースに記録する手段と、を備えてなることを特徴とするものである。

【0009】上記第1の発明においては、質問者が特定のホームページを開覧し、該ホームページに設けられている問合せ欄が、例えば、マウスやトラックパッド或いはトラックボール等のポインティングデバイスによりク

リックされると、該質問者が使用しているパーソナルコンピュータやオフィスコンピュータ等のコンピュータに接続された表示装置（ディスプレイ）には、上記ホームページに対応した入力フォームが表示される。この入力フォームは、質問者が閲覧したホームページに対応したものであり、換言すれば該ホームページを開設した企業や団体（企業等）に対応した入力フォームでもある。また、この入力フォームは、少なくとも質問内容が入力される欄が形成されている必要があるが、こうした質問内容が入力される欄以外に、質問事項（カテゴリー）別に区分された欄が設けられていても良い。質問事項は、例えば「資料請求」、「苦情（クレーム）」、「販売開始時期」、「値引き率」或いは「緊急」等をあげることができ、こうした質問事項の詳細は、ホームページを開設した企業等の業務や商品或いはサービスにより決定される。

【0010】そして、質問者により、上記入力フォームに問合せ情報が入力され、その後、この問合せ情報が送信されると、この送信された問合せ情報は、該問合せ情報の内容に応じて上記企業等の担当部署毎及び／又は担当者毎に振り分けられるとともに、振り分けられた問合せ情報は、読出可能な第1のデータベースに記録される。例えば、特定の製品の納期に関する苦情である場合には、その製品の物流担当部署又はその製品の物流担当者に振り分けられる。そして、これら振り分けられた問合せ情報は、読出可能な第1のデータベースに記録される。この第1のデータベースに記録された問合せ情報は、事後に閲覧し又は検索するために使用されるものであるが、記録された問合せを変更する（書き換える）ことはできないものである。また、このように問合せ情報が振り分けられると、次いで、担当部署又は担当者には、電子メールが送信される。この電子メールには、少なくとも問合せがあった旨の情報が表示されている必要がある。例えば、「問合せがされました。」とか「何月何日付の問合せに対して早急に解答して下さい。」等の情報は、この問合せがあった旨の情報の情報である。この電子メールの内容は、問合せ日時や質問者のメールアドレス以外にも、前述した「苦情（クレーム）」、「販売開始時期」等の問合せ事項が表示されていても良い。また、この電子メールには、こうした情報が表示されているのみではなく、接続部も表示されている必要がある。この接続部は、担当者等によりクリックされることによって、該担当者等が使用するコンピュータに接続された表示装置に、上記第1のデータベースに記録された問合せ情報と、上記企業等に対応した解答フォームを表示するためのものである。すなわち、上記電子メールが送信されると、担当者等は、自分が担当すべき問合せ情報が届いたことを認識するとともに、上記接続部をクリックすることにより、質問者から送信された問合せ情報と、この問合せ情報に対する解答情報を入力すべき解答フォー

ムが上記表示装置に表示される。なお、この解答フォームは、各企業毎に予め決定されたフォームであり、少なくとも担当者等が解答情報を入力する欄が設けられていれば良く、したがって、こうした解答情報以外に、例えば解答者（担当者）の所属部署、解答者の氏、質問者の最寄りの営業所の住所や電話番号、営業日等も併せて入力する欄が設けられていても良い。

【0011】そして、上記解答フォームに所定の解答情報が担当者等により入力され、質問者に対して電子メールにより送信されると、この解答情報は、質問者から送信された問合せ情報と共に読出可能な第2のデータベースに記録される。この第2のデータベースは、事後に閲覧し検索する際に使用されるものであり、記録された問合せ情報及び解答情報を変更する（書き換える）ことはできない。

【0012】上述した第1の発明によれば、質問者からの問合せ情報は、該問合せ情報の内容に応じて上記企業等の担当部署毎及び／又は担当者毎に振り分けられることから、企業側が振り分ける必要はなく、効率良く解答情報を作成することができ、問合せ情報が質問者から送信された時点から、解答情報が電子メールにより質問者に対して送信されるまでの時点を極めて短時間内に行うことができる。したがって、この発明によれば、企業等のビジネスチャンスを逃すことなく、また質問者に対して良好なイメージを与えることが可能となる。特に、問合せ情報の具体的内容が苦情（クレーム）である場合には、事態の悪化を防ぐことができる。また、この質問者からの問合せ情報は、第1のデータベースに記録されることから、事後に閲覧し又は検索可能となり、一層効率の良い解答情報作成作業を行う上で利用することができるばかりではなく、該問合せ情報の改ざんが不能となり、透明性を向上することができる。さらに、担当者等は、電子メールにより送信された接続部をクリックすることにより、問合せ情報と解答フォームを表示させることができるので、より一層効率良く解答情報を作成（入力）することが可能となり、且つ、この解答フォームは、企業等に対応したものであることから、この問合せ情報に対する解答支援システムを利用する企業同士の差別化ないしは企業ニーズにも対応したものとすることができる。また、このシステムにおいては、担当者等により質問者に対して送信された解答情報は、問合せ情報と共に読出可能な第2のデータベースに記録されることから、事後に閲覧し又は検索可能となり、一層効率の良い解答情報作成作業を行う上で利用することができるばかりか、該問合せ情報の改ざんが不能となり、質問者と解答者（担当者等）とのやりとりの透明性や解答内容の統一化にも貢献する。

【0013】また、第2の発明（請求項2記載の発明）は、前記第1の発明において、前記企業等の担当部署又は担当者による解答情報が、前記質問者に電子メールに

より送信される前段階において、少なくとも問合せ情報を受領し又はそれを示唆する旨が含まれた情報が、電子メールにより質問者に初動メールとして送信される手段を備えてなることを特徴とするものである。

【0014】この第2の発明においては、質問者からの問合せ情報に対して、担当者等が前述した解答情報を質問者に対して電子メールにより送信する前段階で、初動メール（電子メール）が送信される必要がある。この初動メールにより送信される内容は、例えば、「お問合せ戴き有り難うございました。弊社の技術担当から3日以内に電子メールにてご解答致します。」とか「お問合せ戴きました件は、最寄りの営業所の営業担当から早急に電子メールにてご解答致しますので、今暫くお待ち下さい。」等をあげることができる。

【0015】こうした初動メールを送信することにより、質問者が送信した電子メールが、ホームページを開設している企業等により現実に受領されたことを知ることができ、これによって質問者を安心させることができる。特に、問合せ情報の具体的内容が苦情（クレーム）である場合においては、事態の悪化をより一層防ぐことができる。

【0016】また、第3の発明（請求項3記載の発明）は、上記第2の発明において、前記初動メールとして質問者に送信される情報の中には、前記企業等の担当者の氏又は担当部署を特定する情報が含まれていることを特徴とするものである。こうした構成からなる初動メールを質問者に対して送信することにより、質問者に対してより安心感を与えることができるとともに、質問者からの問合せ情報に解答する担当部署又は担当者に、心理的圧迫（又は責任）を与えることになり、質問者に対する解答情報の遅延をより防止することが可能となる。

【0017】また、第4の発明（請求項4記載の発明）は、上記第1、第2又は第3の発明において、前記担当部署又は担当者に送信される電子メールには、該担当部署又は担当者によりクリックされることにより前記第2のデータベースに接続される接続部が設けられてなることを特徴とするものである。この第2のデータベースは、質問者からの問合せ情報とこれに対する解答情報が記録されたものであり、担当者等に送信される電子メールに対してこうした接続部を設けることにより、担当者等は、一層解答作成作業を迅速に行うことができるとともに、同一内容の問合せ情報であっても、担当者毎に異なる解答情報が送信されてしまう危険性を有効に防止することができ、解答内容の統一化を実現することが可能となる。

【0018】また、第5の発明（請求項5記載の発明）は、上記第1、第2、第3又は第4の発明において、前記担当部署又は担当者に送信された電子メールの送信時から起算して、前記企業等に応じて予め設定された時間が経過しても、該担当部署又は担当者から質問者に対す

る電子メールによる解答情報が送信されない場合には、少なくとも1回前記電子メールが該担当部署又は担当者に再度送信される手段を備えてなることを特徴とするものである。

【0019】すなわち、この発明においては、担当者等に問合せがあった旨の情報が表示された電子メールが送信されると、その時点から時間のカウントが開始される。この時間のカウントは、担当者等から解答情報が電子メールにより質問者に対して送信されるまで継続的に行われ、解答情報が電子メールにより送信されると停止する。そして、このカウントされた時間が、企業等に応じて予め設定された時間を経過すると、少なくとも1回前記電子メールが該担当者等に再度送信される。この再度送信される電子メールは、必ずしも当初に送信された電子メールと完全に同一である必要はなく、例えば「1回目の催促メール」、「督促メール(1回)」等のような情報が記録されているものも含まれる。また、このように再度送信される電子メールの回数は、必ずしも1回に限定されることなく、2回、3回と同一の担当者等に送信される場合も含まれるものであり、このように複数回に亘って再度電子メールが送信される場合において、最初の電子メールが担当者等に送信されてから2回目の電子メールが送信されるまでの時間よりも、2回目の電子メールから3回目の電子メールが送信されるまでの時間は短く設定しても良い。また、上述した再度送信される電子メールの時間設定に関して、質問者により問合せ情報が入力される前記入力フォームに、緊急性を要する旨が表示される欄を設け、これを質問者がクリックした上で送信できるようにした場合においては、そうした問合せ情報のみを通常の問合せ情報の場合と比べて短い時間が経過することにより、2回目の電子メールが担当者等に送信されるように設定しても良い。

【0020】このように構成された第5の発明によれば、担当者等が、解答情報の入力(作成)を忘れていた場合及び解答情報が入力されたとしても送信されていない場合であっても、確実にそれを気付かせることができ、解答情報が質問者に対して全く送信されないという自体を有効に回避することが可能となる。

【0021】また、第6の発明(請求項6記載の発明)は、上記第5の発明において、前記担当部署又は担当者に最初に送信された電子メールの送信時から起算して、前記企業等に応じて予め設定された時間であって請求項5に記載された時間よりも長い時間が経過し又は該企業等に応じて予め設定された回数を超えて再度電子メールが送信された場合には、上記企業等の管理部署又は管理者にその旨が電子メールにより送信されることを特徴とするものである。

【0022】この発明は、担当者等に、最初に電子メールが送信された時点から起算して一定の時間が経過した場合又は2回目以降の電子メールが一定の回数を超えた

場合には、企業等の管理部署又は管理者にその旨が電子メールにより送信されるものであり、経過時間の設定

(最初の電子メールが担当者等に送信されてから管理者等に電子メールが送信されるために必要な時間の設定)は、少なくとも第5の発明において設定された時間よりも当然に長い時間となるが、これらは各企業等により予め設定された時間による。また、電子メールの送信回数についても、企業等により予め設定された回数に応じたものとなる。なお、上記管理部署又は管理者とは、最初の電子メールの送信先を管理監督する部署又は上司の意味であり、企業等の取締役、理事、代表者も含まれる。

【0023】この発明によれば、質問者からの問合せ情報に対する解答情報の送信が迅速になるばかりではなく、例えば担当者が長期出張中であつたり病気で療養中である等のように、解答情報を質問者に送信できない事態が発生したことを比較的早い段階で確認ができ、担当者を変更する等の措置を講ずることもでき、質問者に対して長期間迷惑をかけることを防止することができる。

【0024】

【発明の実施の形態】以下、本発明の実施の形態に係る問合せ情報に対する解答支援システム(以下、本システムという。)について、図面を参照しながら詳細に説明する。

【0025】図1は、本システムの全体構成例を示すものであり、1はユーザ(質問者)、2はサービスセンター、3は本システムを利用する企業又は団体(以下、企業等という)である。ユーザ1は、図示しないインターネット等の広域コンピュータネットワークに電話回線等の公衆回線又は人工衛星を中継して送受信される電波を介して接続されるコンピュータ本体と、このコンピュータ本体に接続された入力装置及び表示装置を使用する環境にある。また、サービスセンター2は、それぞれwebサーバー4を有してなる情報受付部5及び情報管理部6と、オペレータ部7とから構成されている。そして、上記サービスセンター2を構成する情報受付部5のwebサーバー4は、それぞれデータベースである画面定義テーブル8と、エントリーテーブル9と、振分テーブル10と、加工エントリーテーブル11と、配信方法テーブル12を備えている。また、上記サービスセンター2を構成する情報管理部6には、上記webサーバー4に接続されたデータベースであるエージェント起動テーブル13と、担当解答テーブル14とを備えている。また、上記サービスセンター2を構成するオペレータ部7には、インターネットを介して上記情報受付部5に備えられたwebサーバー4内の上記エントリーテーブル9及び上記振分テーブル10と加工エントリーテーブル11とに接続される図示しないコンピュータを備えている。また、上記企業3には、インターネット等の広域ネットワークに接続可能な環境を有しており、図示しない各担当者には、コンピュータ本体と、このコンピュータ

本体に接続された表示装置及び入力装置を有している。

【0026】そして、上記画面定義テーブル8は、自社のホームページを開設している多数の企業に応じた問合せ画面（問合せフォーム）が格納（記録）されているデータベースであり、後述するように、ユーザ1が特定企業のホームページに設けられた問合せ欄（リンク）をマウス等を利用することによりクリックした場合には、この画面定義テーブル8に格納された多数の問合せ画面

（問合せフォーム）の中から、該特定企業3に対応した問合せ画面（問合せフォーム）が、問合せ画面出力プログラム15を介して、ユーザ1が使用する上記表示装置に表示される。また、上記エントリーテーブル9は、ユーザ1が問合せ画面（問合せフォーム）に入力した問合せ情報を格納するデータベースであり、問合せ受付プログラム16を介して格納される。また、上記振分テーブル10は、各企業3毎に、担当部署（又は担当グループ）の名称及び／又は担当者（氏名）等が、予測される問合せ情報との関係において定義されたものである。また、上記加工エントリーテーブル11は、本発明を構成する第1のデータベースであり、上記エントリーテーブル9内に格納された問合せ情報を、オペレータ部7の図示しないオペレータによって企業3の担当グループ（担当部署）又は担当者毎に振り分けられた後に格納するデータベースである。

【0027】また、配信方法テーブル12は、上記オペレータ部7により振り分けられた問合せ情報を、どの担当者に振り分けるかについて、各企業3毎に定義されたものであり、各担当部署又は担当グループとこれを構成する各担当者の電子メールアドレスが格納されている。例えば、特定の問合せ情報を担当する「A部署」又は「Aグループ」には、担当者として3人存在する場合には、特定の問合せ情報に対して上記オペレータ部7において、「Aグループ」として振り分けられた場合には、この配信方法テーブル12により、上記3人の担当者に電子メールが送信される。なお、上記オペレータ部7により振り分けられた問合せ情報は、この配信方法テーブル12による定義にしたがって、担当者問合せメール自動配信プログラム17により、各企業3の担当者に電子メールにより配信される。また、上記情報管理部6内に設けられたエージェント起動テーブル13は、ユーザ1からの問合せ情報が該企業3の担当者等に対して最初の電子メールが送信された時点から、例えば何時間経過した場合に警告メールとして該担当者に再度送信するかの条件と、上記警告メールが担当者に対して何回送信された場合（警告メールの回数）に、どの管理者（管理者の名前又は部署）に、返信されていない旨のメールが送られるか等の条件が、企業3毎に格納されたデータベースである。なお、上記警告メール等は、このエージェント起動テーブル13により定義されたデータにより、配信エージェントプログラム18を介して各企業3の担当者

等へ送信される。また、上記担当解答テーブル14は、本発明を構成する第2のデータベースであり、企業3の担当者等が入力し且つユーザ1に送信された解答情報と、ユーザ1からの問合せ情報に対する後述する初動メール19及び自動対応メールの各フォームとが格納されているデータベースである。この担当解答テーブル14は、各企業3毎に格納されるものであって、各企業3は自社に対応した記録データの読出が可能とされているとともに、検索プログラム（エキスパート検索エンジン又はキーワード検索エンジン）20を介して検索可能とされている。また、上記企業3の担当者等が入力した解答情報は、解答内容登録プログラム23を介して上記担当解答テーブル14に格納され、その後、解答内容送信プログラム21を介してユーザ1に解答メール22が送信される。また、この担当解答テーブル14内には上述した初動メール19と自動対応メールの各フォームが、企業3毎に格納されている。

【0028】以下、本システムの動作について、各図に示すフローチャートを参照しながら詳細に説明する。

【0029】まず、ユーザ1がコンピュータを立ち上げ、広域ネットワークに接続して、図1に示す特定企業3のホームページ30を立ち上げ、このホームページ30内に設けられている問合せ欄31をステップs t 1

（図2参照）においてクリックすると、ステップs t 2において、前記問合せ画面出力プログラム15を介して企業別に定義された画面定義テーブル8より、企業3により指定された問合せ画面が出力される。そして、この出力がされると、ステップs t 3において、ユーザ1が使用する表示装置に上記特定の問合せ画面（問合せフォーム）32が表示される。この問合せ画面（問合せフォーム）32は、例えば図7に示すように、「お問合せフォーム」の文字32a、題名の文字及び題名の入力欄32m、「お問合せ事項」の文字32bと、この問合せ事項の詳細である「資料請求」の文字32c、「クレーム」の文字32d及び「ご質問」の文字32eと、これらの文字（符号は省略する。）の下方には、「クレーム又はご質問内容」の文字32fが記載され、さらに下方には、ユーザ1が入力するクレームの内容や質問内容が具体的に問合せ内容入力欄32gが設けられている。また、この問合せ内容入力欄32gの下方には、上記内容を送信する際に使用される送信ボタン32hと、入力した内容を消去するキャンセルボタン32iが設けられている。なお、上記「資料請求」の文字32c、「クレーム」の文字32d及び「ご質問」の文字32eのそれぞれ左側には、ユーザ1によりクリックされるクリック欄32j、32k、32lが設けられている。

【0030】そして、ステップs t 4において、ユーザ1により上記問合せフォーム32に上述した各クリック欄32j、32k、32lのクリックも含めた所定事項が入力され、上記送信ボタン32hがクリックされる

と、この問合せ情報は、問合せ受付プログラム16を介して、上記エントリーテーブル9に格納される。すると、ステップst5において、上記解答担当テーブル14に格納されていた企業3の初動メール19がユーザ1に送信される。この初動メール19は、本実施の形態においては、図8に示すように、問合せを受領した旨及び返答する担当部署及び担当者の氏が記載されている。この初動メール（電子メール）19が送信され、該電子メール19を開いた場合には、ユーザ1が使用する表示装置にステップst6において上記図8に示す情報が表示される。そして、このようにユーザ1に初動メール19が送信されると、次いで、ステップst7において、オペレータ部7のオペレータにより担当者等の振分が必要か否かが判断される。この判断は、本実施の形態においては、上記問合せ受付プログラム16を介して、図7に示す問合せフォーム32に形成された「資料請求」の文字32cの左に設けられたクリック欄32jが、ユーザ1によりクリックされたか否かにより行う。そして、ステップst7において、オペレータの対応が不要であると判断された場合には、ステップst8に移行し、このステップst8においては、ユーザ1に対して自動対応を行う。このステップst8における自動対応は、本実施の形態では、電子メールにより、企業3が提供する商品やサービスの内容及び価格等が記録された情報を、解答メールとして、送信する。なお、この電子メール（解答メール）は、該問合せ情報と共に情報管理部6内の担当解答テーブル14内に格納される。このように送信された解答メールは、ユーザ1が該電子メールを開くことにより、ステップst9において、該ユーザ1が使用する表示装置に表示される。

【0031】一方、上記ステップst7において、オペレータの対応が必要であると判断された場合には、ステップst10において、オペレータ部7に設けられた表示装置に、受付振分画面が表示される。この受付振分画面には、上記エントリーテーブル9内に格納された問合せ情報と、この問合せ情報に対して解答を行う企業3の担当部署又は担当者を入力する欄と、この入力された担当部署等を消去する欄と、完成した振り分け情報を送信する欄とが表示される。本実施の形態においては、例えば、具体的な問合せ情報が商品に対するクレームである場合には、オペレータは、上記振分テーブル10から、該振分テーブル10に格納された企業3のクレームを処理する担当部署（解答部署ないしは解答グループ）を読み出しクリックすることにより入力する。また、企業3において上記担当部署（解答部署ないしは解答グループ）が存在せず、特定の担当者が解答するよう設定した場合には、オペレータは、その担当者の氏名をクリックする等して入力する。なお、オペレータによる具体的な振分作業が終了すると、この振り分けられた問合せ情報は、上記送信する欄のクリックにより、加工エントリーテ-

ブル11に格納され、ステップst11においては、各担当者に問合せ内容メールとして、配信される。

【0032】なお、本実施の形態においては、上述したオペレータにより振分作業が終了し、問合せメールが送信されると、図1に示す担当者問合せ自動配信プログラム17により、上記オペレータが入力した解答担当部署（解答グループ）及び／又は担当者を、図4に示すステップst12において、配信方法テーブル12から自動的に読み出し、ステップst13において、担当部署（解答グループ）が入力されているか否かを判別する。担当部署（解答グループ）が入力されていない場合には、ステップst14において、加工エントリーテーブル11に格納された問合せ情報を担当者に問合せメールとして配信する。担当部署（解答グループ）が入力されている場合には、ステップst15において、配信方法テーブル12に基づいて該担当部署（解答グループ）を構成する担当者に問合せ情報を均等に分けて配信する。上述した動作により、担当者又は担当部署（解答グループ）を構成する担当者に、オペレータ部7を介して、ユーザ1の問合せ情報が電子メール（問合せメール）33として配信される。なお、ユーザ1からの問い合わせ情報の内容によって、上記振分テーブル10を利用しても正確な振分ができない場合には、担当解答テーブル14内に格納された過去の解答情報を読み出し、この中のデータから担当者又は担当部署（担当グループ）に振り分け配信する。そして、この配信された問合せメール33は、例えば、図9に示すように、問合せがあった旨及びその問合せ件数を示す文字33aと、クリックされることにより解答フォームが出力されるクリック欄33bが記載されている（ステップst16）。

【0033】そして、このように担当者に対して問合せメール33が配信されると、次いで、図3に示すように、ステップst17において、（オペレータにより問合せ情報が振り分けられた結果）特定の担当者に対して複数の問合せがなされたか否かを判別する。すなわち、図9に示す問合せメール33内の問合せ件数が複数であるか否かを判別する。複数でない場合（問合せメールに表示された問合せ件数が1件である場合）には、ステップst18において、担当者により上記クリック欄33bがクリックされると、ステップst19において、前記加工エントリーテーブル11に格納された問合せ情報と共に第1の解答用画面34が表示される。この第1の解答用画面34は、図10に示すように、問合せ情報が表示された問合せ情報欄34aと、この問合せ情報欄34aの下方に設けられ、該問合せ情報に基づいて入力される解答欄34bと、上記問合せ情報欄34aと解答欄34bとの間に設けられ担当者により適宜クリックされるエキスパート検索ボタン34cと、このエキスパート検索ボタン34cの隣に設けられたキーワード検索ボタン34dと、この第1の解答用画面34に解答情報が入

力された後に電子メール（解答メール）22として送信される送信ボタン34eと、入力した解答情報を消去するキャンセルボタン34fとが設けられている。

【0034】そこで、ステップst20において、第1の解答用画面34を表示させた担当者が、上記エキスパート検索ボタン34cをクリックしないと判別した場合には、ステップst21において上記キーワード検索ボタン34dをクリックされたか否かを判別し、クリックされない場合には、ステップst22において上記解答欄34bに解答情報を入力する。また、ステップst20においてエキスパート検索ボタン34cがクリックされた場合には、図1に示す検索プログラム（エキスパート検索エンジン）20を介して、担当者が使用している表示装置にエキスパート検索画面が表示され（ステップst23）、このエキスパート画面に基づき、ステップst24において、担当解答テーブル14に格納されている過去の解答情報を読み出し、検索又は編集等を行いながら、ステップst22において解答欄34bに解答情報を入力する。また、ステップst20においてエキスパート検索ボタン34cがクリックされず、キーワード検索ボタン34dがクリックされた場合には、図1に示す検索プログラム（キーワード検索エンジン）20を介して、担当解答テーブル14に格納されている過去の解答情報を読み出し（ステップst25）、検索又は編集等を行いながら（ステップst26）、ステップst22において解答欄34bに解答情報を入力する。このような方法で解答情報が入力されると、次いで、この解答情報は、ステップst27において、ユーザ1に電子メール（解答メール）22として配信されるとともに、上記担当解答テーブル14に格納される。この解答メール22は、ユーザ1が受信し開くことにより表示装置に表示される（ステップst28）。

【0035】また、前記ステップst17において、問合せメール33に表示された問合せ件数が複数である場合には、図5に示すステップst29において、担当者が図9に示す問合せメール33のクリック欄33bをクリックすると、図11に示す第2の解答用画面35が表示される。この第2の解答用画面35は、問合せ情報が表示された問合せ情報欄35aと、この問合せ情報欄35aの下方に設けられ、該問合せ情報に基づいて入力される解答欄35bと、上記問合せ情報欄35aと解答欄35bとの間に設けられ担当により適宜クリックされるエキスパート検索ボタン35cと、このエキスパート検索ボタン35cの隣に設けられたキーワード検索ボタン35dと、このキーワード検索ボタン35dの隣に設けられた未解答一覧ボタン35eと、この第2の解答用画面35に解答情報が入力された後に電子メール（解答メール）22として送信される送信ボタン35fと、入力した解答情報を消去するキャンセルボタン35gとが設けられている。なお、上記送信ボタン35fは、クリ

ックされることにより、担当者が作成した解答情報を解答メール22としてユーザ1に送信する。そこで、上記第2の解答用画面35が表示され、ステップst30において、上記未解答一覧ボタン35eがクリックされたか否かが判別され、クリックされた場合には、ステップst31において、未解答一覧画面36が表示される。但し、このステップst30においては、上記未解答一覧ボタン35eがクリックされない場合には、他のエキスパート検索ボタン35c、キーワード検索ボタン35d及び送信ボタン35fは、クリックしても動作しない。この未解答一覧画面36は、図12に示すように、例えば3つの未解答となっている問合せ情報が表示され、この例では、図7に示す問合せフォーム32に対応した分類表示欄36a、題名表示欄36b、内容表示欄36c、担当表示欄36dが設けられ、上記担当表示欄36dには、オペレータ部7においてオペレータが振り分けた解答部署（解答グループ）の名称が表示される担当名表示欄36e及び担当者がクリックする解答入力欄36fが設けられている。

【0036】そして、ステップst32において、上記未解答一覧画面36に表示された何れかの解答入力欄36fがクリックされたか否かが判別され、何れかの解答入力欄36fがクリックされると、ステップst33において、前記エントリーテーブル11内に格納された問合せ情報と共に上記第2の解答用画面35が表示される。担当者は、この第2の解答用画面35に基づきステップst34において解答入力を行う。なお、このステップst34における解答入力は、図3中に破線で示す動作と同様であることから、説明を省略する。そして、担当者により最初に選択した問合せ情報に対する解答情報の作成が終了すると、ステップst35において、担当者による送信ボタン35fのクリックを条件に、その解答情報は解答メール22として、ユーザ1に配信されるとともに、図1に示す解答内容登録プログラム23を介して、担当解答テーブル14に問合せ情報と共に格納される。そして、この解答メール22は、ユーザ1が受信し開くことにより表示装置に表示される（ステップst28）。なお、このように、未解答一覧画面36に表示された複数の問合せに対する解答メール22の送信が終了すると、次いで、ステップst36において、未解答の問合せ情報があるか否かを判断する。未解答の問合せ情報がある場合（残っている場合）には、ステップst33に戻り、ステップst36までを繰り返す。ステップst16において表示された問合せメール33に表示された問合せ情報の数（問合せ件数）が無くなった場合には、ステップst37において、担当者の表示装置に未解答はない旨の画面が表示され終了する。

【0037】なお、前述した動作中ステップst11において、担当者問合せメール自動配信プログラム17を介してユーザ1からの問合せ情報が、問合せメール33

として担当者に配信されると、配信エージェントプログラム18が起動し、図6に示すステップst38において、問合せメール33が特定の担当者に配信されたか否かが判断される。このステップst38において、問合せメール33が配信された場合には、ステップst39において、担当者によりその問合せ情報に対応する解答メール22が配信されたか否かが判断される。解答メール22が配信された場合には終了し、配信されない場合（未対応の場合）には、ステップst40において、さらに上記問合せメール33が配信された時点から前記エージェント起動テーブル13内に格納され企業3毎に予め決定された時間が経過したか否かが判断される（処理規定時間を超過したか否かが判断される。）。処理規定時間を超過していない場合には、ステップst39に戻り、既に超過した場合には、ステップst41において、担当者に対して図1に示す警告メール37が配信される。そして、さらにこの警告メール37が担当者に配信された後に、ステップst42において、上記警告メール37がエージェント起動テーブル13に企業毎に格納された所定の回数以上となったか否か（未対応規定回数を超過したか否か）が判断される。このステップst42では、例えば、担当者に対して3回の警告メール37が配信されたか否かを判断し、3回未満である場合には、上記ステップst39に戻る一方、3回の警告メール37が配信された場合には、ステップst43において、上司等の管理者又は管理部署に警告メールが配信される。

【0038】上述した本システムによれば、ユーザ1から送信された問合せ情報に対しては、まず各企業3毎に定義された初動メール19がユーザ1に電子メールとして送信されることから、ユーザ1は、自己が送信した問合せ情報が確実に企業3に送信されたことを確認することができ、ユーザ1に対して安心感を与えることができる。特に、上記実施の形態においては、この初動メール19には、解答する担当部署の名称及び担当者の氏、さらには解答する期限まで入力されていることから、より一層安心感を与えることができる。また、上記ユーザ1からの問合せ情報は、オペレータ部7のオペレータにより振り分けられた上で、企業3の担当者に電子メール（問合せメール）33により配信されることから、ユーザ1に対する解答メール22を迅速に送信することが可能となる。特に、この実施の形態においては、オペレータは、振分テーブル10を使用することにより各企業3毎の担当者や担当グループ（担当部署）を特定することができるので、迅速な振り分け作業が可能となる。また、同一の分類に関する多数の問合せ情報については、担当グループを構成するそれぞれ個別の問合せ情報が担当者に数として均等に分散されることから、特定の担当者のみに膨大な問合せメール33が送信され、結果的に解答メール22が遅れてしまうことを防止することがで

きる。また、担当者が、所定の時間内に解答メール22を送信しない場合には、上記警告メール37が送信され、所定回数の警告メール37が送信された場合には、上司等の管理者に対して警告メール37が送信されることから、心理的にも担当者による解答メール22は迅速化され、さらに、担当者が休暇を取っていたり長期出張している場合においては、管理者又は管理部署においてそのことを迅速に把握することができる。

【0039】さらに、本システムによれば、ユーザ1からの問合せ情報は、エントリーテーブル9及び加工エントリーテーブル11に格納され、さらに担当者により送信された解答メール22は問合せ情報と共に担当解答テーブル14に格納されることから、担当者が検索等により利用することができるばかりではなく、ユーザ1と担当者とのやりとりを後に把握することができ、電子メールによるユーザ1への解答作業をより透明なものとすることができる。

【0040】なお、上述した実施の形態では、本システムに使用される具体的例を、図7乃至図12を参照しながら問合せ画面（問合せフォーム）32や初動メール19等の一例を図示しながら説明したが、これらの画面構成等は、本システムを利用する企業3ごと適宜変更されるものであり、各図に示したものに限定されることはない。例えば、問合せ画面（問合せフォーム）32についても、資料請求の文字32jの左側に設けられたクリック欄32jがクリックされることにより、入手されるべき資料の一覧表が表示装置に表示される構成を採用したり、図10や図11に示す第1又は第2の解答用画面34、35についても、図7に示す問合せフォーム32においてユーザ1により入力された題名が表示される構成を採用しても良い。また、これらの第1又は第2の解答用画面34、35に入力されユーザ1に送信される解答メール22には、この解答メール22内に記載された解答情報の中で更に問合せを行うことを想定し、例えば2回目の問合せを行う際にクリックされる図示しないクリック欄（クリックボタン）を設け、このクリック欄をクリックすることにより、図7に示す問合せ画面（問合せフォーム）32が表示される構成としても良い。

【0041】

【発明の効果】前述した本発明の一実施の形態の説明からも明らかなように、本発明（請求項1記載の発明）によれば、質問者からの問合せ情報は、該問合せ情報の内容に応じて上記企業等の担当部署毎及び／又は担当者毎に振り分けられることから、企業側が振り分ける必要はなく、効率良く解答情報を作成することができ、問合せ情報が質問者から送信された時点から、解答情報が電子メールにより質問者に対して送信されるまでの時点を極めて短時間内に行うことができる。したがって、この発明によれば、企業等のビジネスチャンスを逃すことなく、また質問者に対して良好なイメージを与えることが

可能となる。特に、問合せ情報の具体的内容が苦情（クレーム）である場合には、事態の悪化を防ぐことができる。また、この質問者からの問合せ情報は、第1のデータベースに登録されることから、事後に閲覧し又は検索可能となり、一層効率の良い解答情報作成作業を行う上で利用することができるばかりではなく、該問合せ情報の改ざんが不能となり、透明性を向上することができる。さらに、担当者等は、電子メールにより送信された接続部をクリックすることにより、問合せ情報と解答フォームを表示させることができるので、より一層効率良く解答情報を作成（入力）することが可能となり、且つ、この解答フォームは、企業等に対応したものであることから、この問合せ情報に対する解答支援システムを利用する企業同士の差別化ないしは企業ニーズにも対応したものとすることができる。また、このシステムにおいては、担当者等により質問者に対して送信された解答情報は、問合せ情報と共に読出可能な第2のデータベースに登録されることから、事後に閲覧し又は検索可能となり、一層効率の良い解答情報作成作業を行う上で利用することができるばかりか、該問合せ情報の改ざんが不能となり、質問者と解答者（担当者等）とのやりとりの透明性や解答内容の統一化にも貢献する。

【0042】また、第2の発明（請求項2記載の発明）では、企業等の担当部署又は担当者による解答情報が、前記質問者に電子メールにより送信される前段階において、少なくとも問合せ情報を受領し又はそれを示唆する旨が含まれた情報が、電子メールにより質問者に初動メールとして送信される手段を備えてなることから、質問者が送信した電子メールが、ホームページを開設している企業等により現実を受領されたことを知ることができる。特に、これによって質問者を安心させることができる。特に、問合せ情報の具体的内容が苦情（クレーム）である場合においては、事態の悪化をより一層防ぐことができる。

【0043】また、第3の発明（請求項3記載の発明）では、初動メールとして質問者に送信される情報の中には、前記企業等の担当者の氏又は担当部署を特定する情報が含まれていることから、質問者に対してより安心感を与えることができるとともに、質問者からの問合せ情報に解答する担当部署又は担当者には、心理的圧迫（又は責任）を与えることになり、質問者に対する解答情報の遅延をより防止することが可能となる。

【0044】また、第4の発明（請求項4記載の発明）では、担当部署又は担当者に送信される電子メールには、該担当部署又は担当者によりクリックされることにより前記第2のデータベースに接続される接続部が設けられてなることから、担当者等は、一層解答作成作業を迅速に行うことができるとともに、同一内容の問合せ情報であっても、担当者毎に異なる解答情報が送信されてしまう危険性を有効に防止することができ、解答内容の統

一化を実現することが可能となる。

【0045】また、第5の発明（請求項5記載の発明）によれば、担当者等が、解答情報の入力（作成）を忘れていた場合及び解答情報が入力されたとしても送信されていない場合であっても、確実にそれを気付かせることができ、解答情報が質問者に対して全く送信されないという事態を有効に回避することが可能となる。

【0046】また、第6の発明（請求項6記載の発明）によれば、質問者からの問合せ情報に対する解答情報の送信が迅速になるばかりではなく、例えば担当者が長期出張中であつたり病気で療養中である等のように、解答情報を質問者に送信できない事態が発生したことを比較的早い段階で確認ができ、担当者を変更する等の措置をこうずることもでき、質問者に対して長期間迷惑をかけることを防止することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】発明の実施の形態に係る問合せ情報に対する解答支援システムの全体構成を示す図である。

【図2】ユーザから送信された問合せ情報に対して解答メールを送信するまでの流れを示すフローチャートの一部である。

【図3】図2に示すフローチャートの続きを示すフローチャートである。

【図4】オペレータ部から担当者に問合せメールを配信する流れを示すフローチャートである。

【図5】担当者に配信された問合せメールに複数の問合せ件数が表示されている場合の流れを示すフローチャートである。

【図6】問合せメールが担当者に配信された後に警告メールが送信される流れを示すフローチャートである。

【図7】問合せフォーム（問合せ画面）の一例を示す図である。

【図8】初動メールの一例を示す図である。

【図9】問合せメールの一例を示す図である。

【図10】第1の解答画面の一例を示す図である。

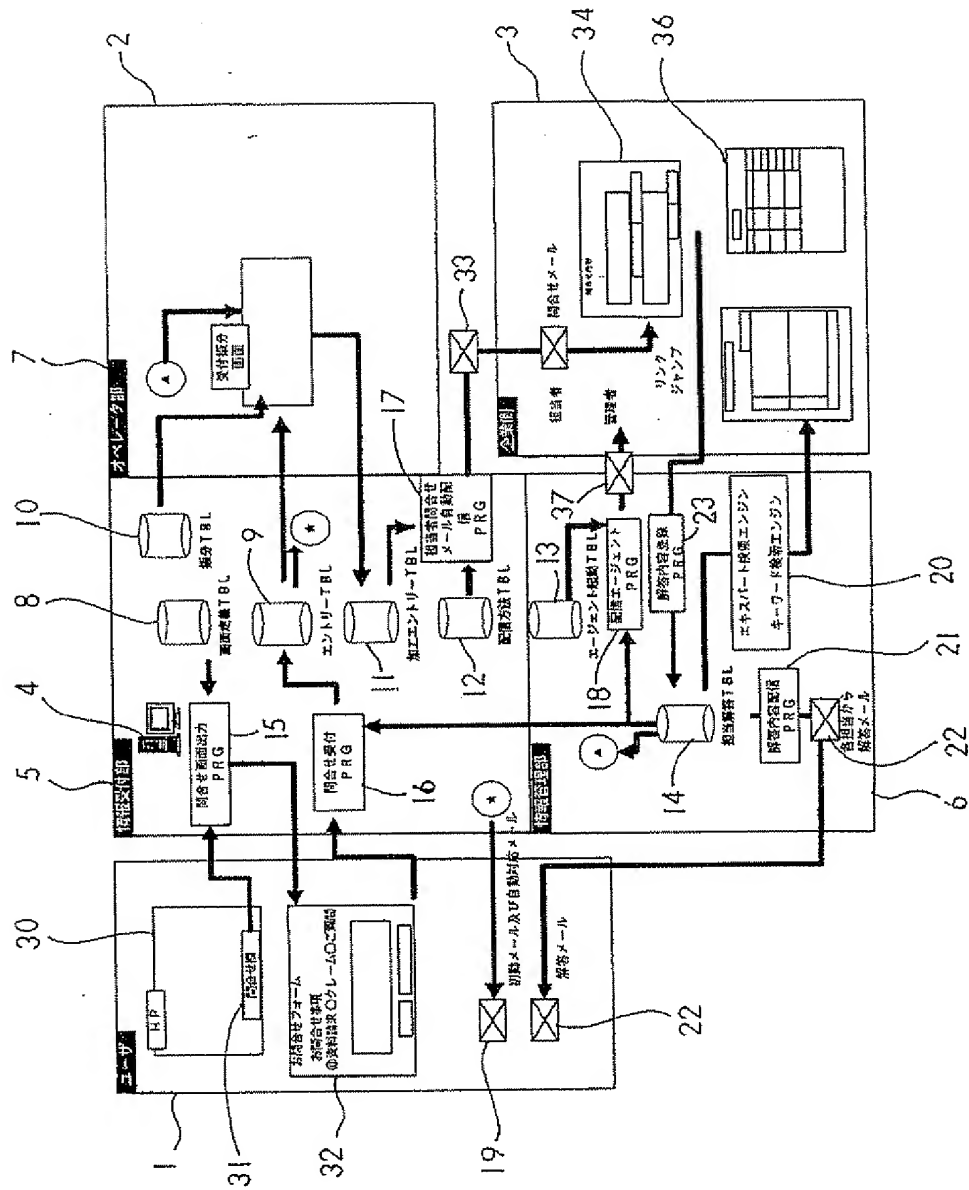
【図11】第2の解答画面の一例を示す図である。

【図12】未解答一覧画面の一例を示す図である。

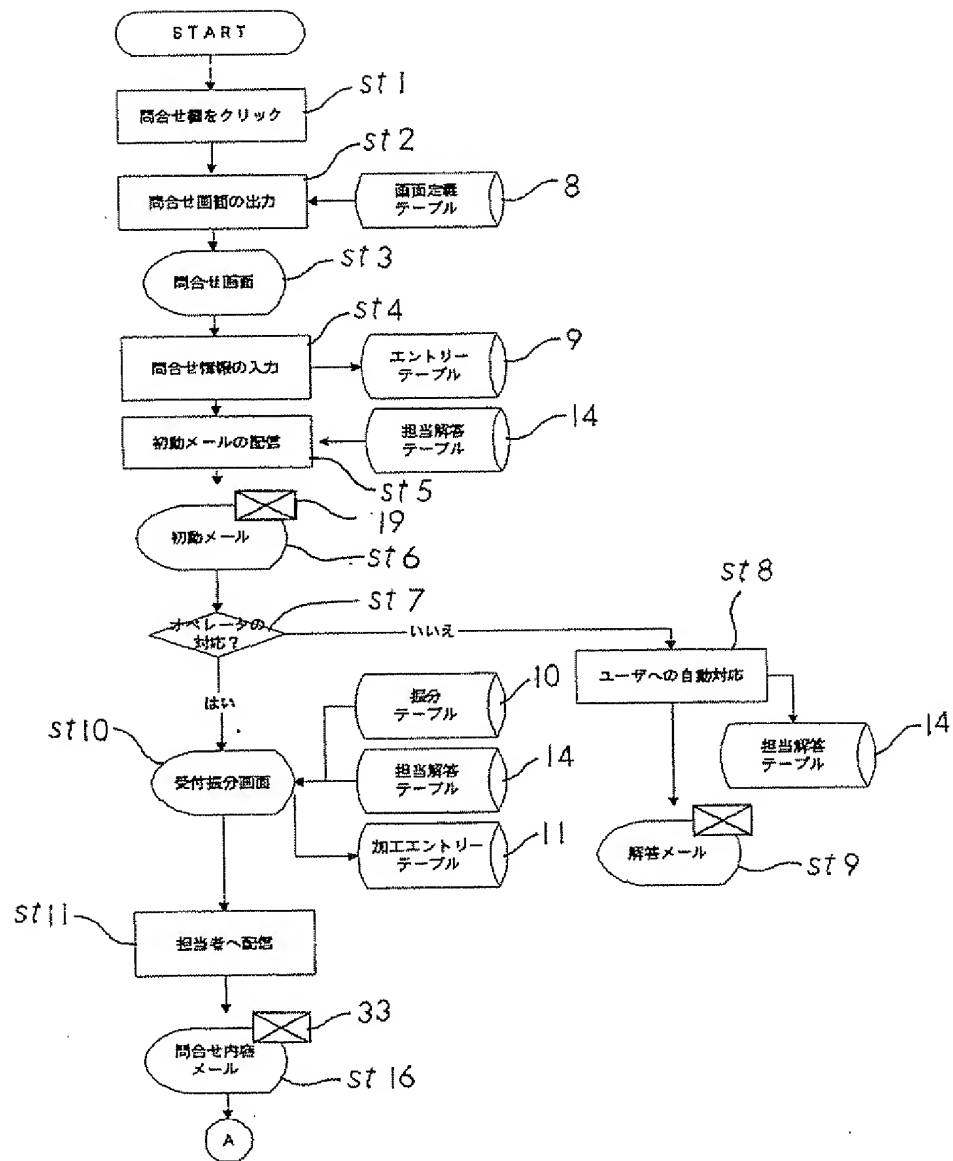
【符号の説明】

- | | |
|----|----------------|
| 1 | ユーザ |
| 2 | サービスセンター |
| 3 | 企業 |
| 7 | オペレータ部 |
| 11 | 加工エントリテーブル |
| 14 | 担当解答テーブル |
| 19 | 初動メール |
| 22 | 解答メール |
| 30 | ホームページ |
| 31 | 問合せ欄 |
| 32 | 問合せ画面（問合せフォーム） |
| 33 | 問合せメール |

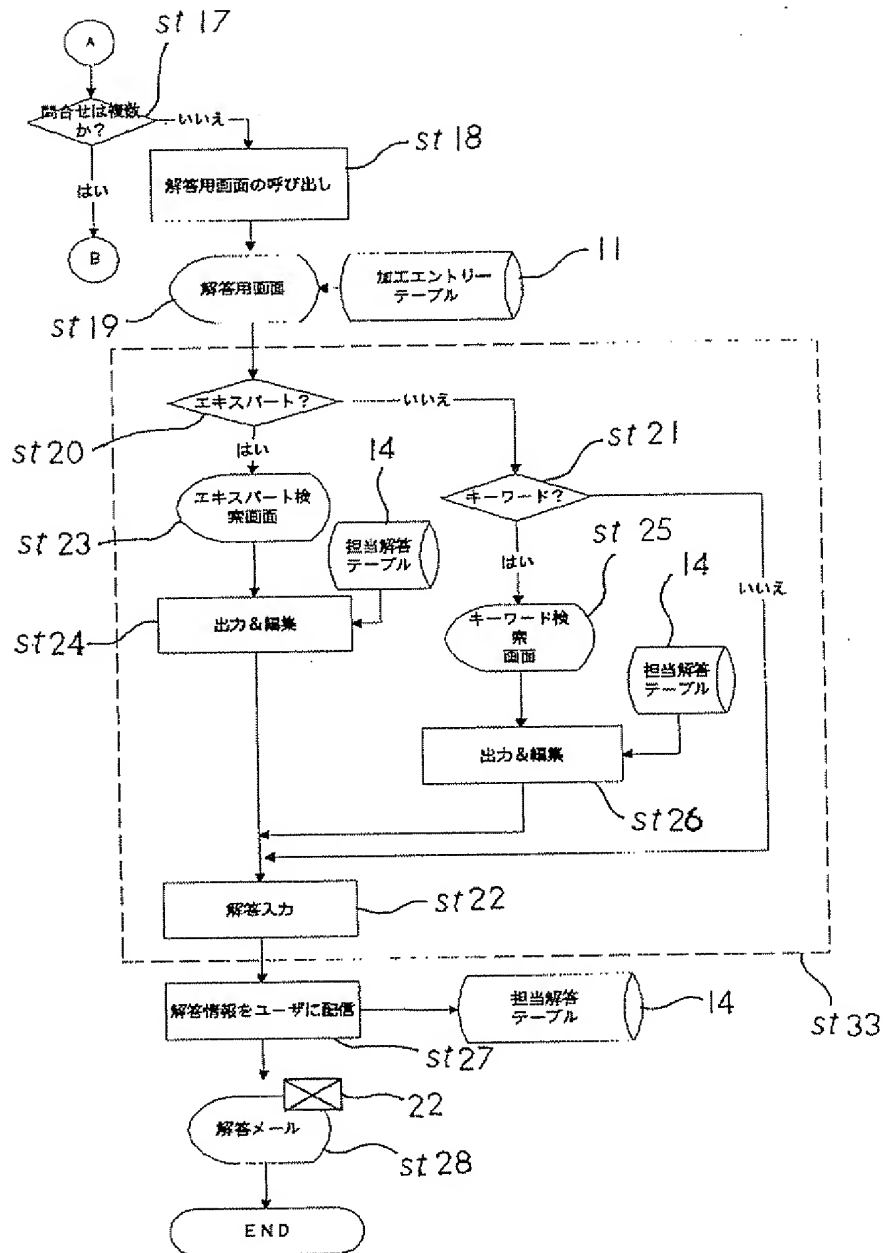
【図1】



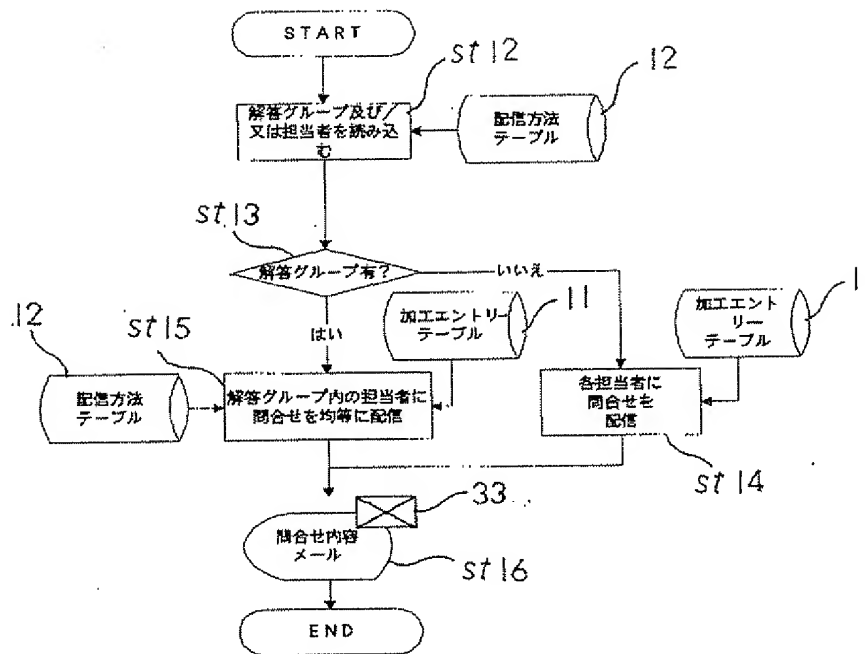
【図2】



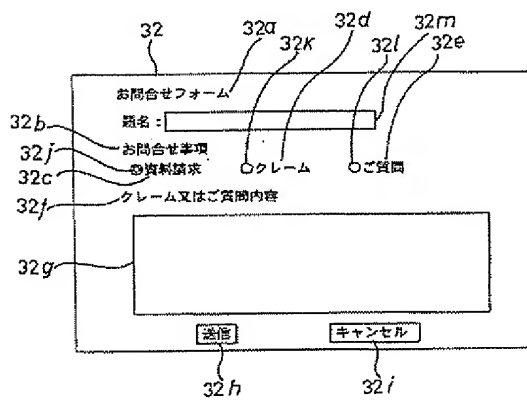
【図3】



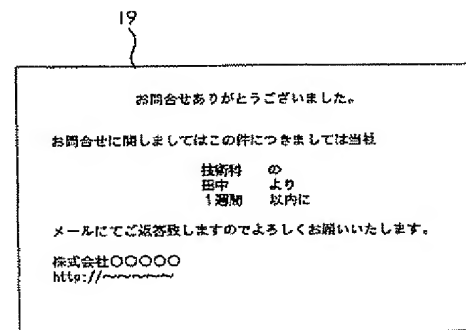
【図4】



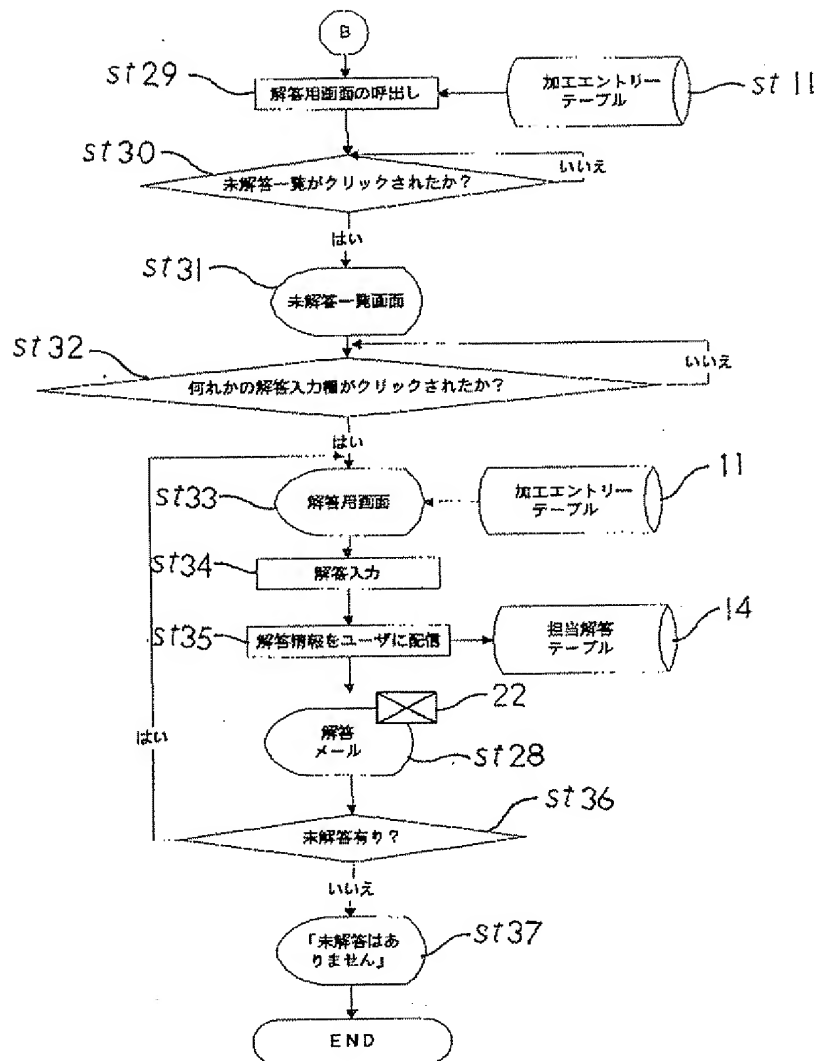
【図7】



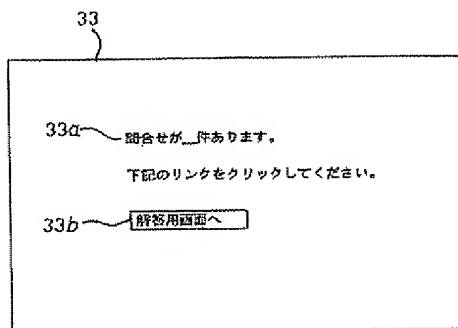
【図8】



【図5】



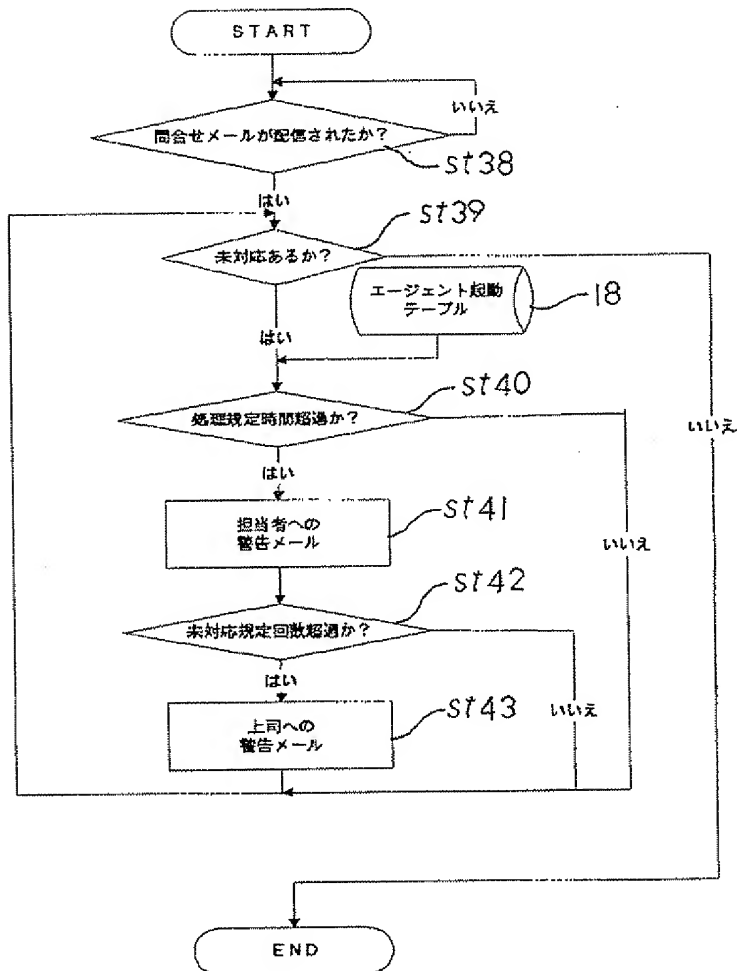
【図9】



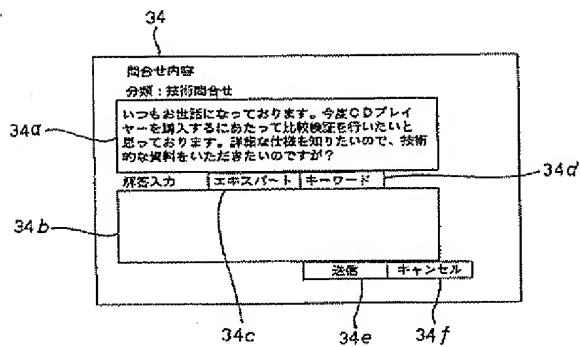
【図12】

未解答一覧				
分類	題名	内容 (先頭50字)	担当	
問合せ	製品Aの仕様は?	購入の為に比較したい。詳細な資料が	営業部	36e
問合せ	製品Bの仕様は?	購入の為に比較したい。詳細な資料が	営業部	36f
問合せ	製品Cの仕様は?	購入の為に比較したい。詳細な資料が	営業部	

【図6】



【図10】



【図11】

